

Met de CallPro Predictive module biedt Calway een geïntegreerde software predictive dialer voor CallPro.

Wij zijn erin geslaagd om de zeer robuuste Softdial Plugin van Sytel naadloos in CallPro te integreren waardoor u via één interface kunt blijven werken.

## Wat is predictive dialing

De autodialing functionaliteit van CallPro zorgt ervoor dat het telefoonnummer wordt gebeld op het moment dat het adres wordt weergegeven bij de agent. Voor elke agent worden apart nummers gebeld.

Bij predictive dialing worden de gesprekken opgezet door de dialing server. Nadat het gesprek is beantwoord (live call) wordt het direct doorgeschakeld naar een beschikbare agent. De niet beantwoorde gesprekken worden dus niet aangeboden maar direct door de dialing server afgehandeld.

## Wat is het voordeel

Het belangrijkste verschil zit in het feit dat de dialing server niet voor één agent, maar voor meerdere agenten tegelijk belt. Hierdoor kan de dialing server gebruik maken van statistische algoritmen en historische campagnegegevens om te bepalen wanneer en hoeveel gesprekken kunnen worden opgezet. De agenten ontvangen alleen live calls waardoor de effectieve beltijd per agent drastisch wordt verhoogd.

## ...en wat zijn de nadelen

Doordat de dialing server gebruik maakt van historische gegevens kan het gebeuren dat een gesprek wordt beantwoord terwijl er nog geen agent beschikbaar is. De dialing server breekt het gesprek dan af; dit wordt gezien als een abandoned call. Het is aan de predictive dialer om een balans te vinden tussen de voordelen van een verhoogde beltijd per agent en het aantal afgebroken gesprekken (abandoned call rate).

Predictive dialing is pas interessant als met meerdere agenten op een campagne gebeld wordt. Wij raden aan om minimaal 6 agenten in te zetten op een campagne.

## Waarom predictive dialing?

Agenten zijn de meest kostbare resource in het callcenter. Het is dus van belang om ze zo efficiënt mogelijk in te zetten; wachtende agenten zijn duur.

Bij predictive dialing krijgen de agenten alleen live calls aangeboden. Bovendien worden de wachttijden tussen live calls zo laag mogelijk gehouden.

De winst die kan worden behaald is afhankelijk van het soort campagne en de werkwijze in het call center. Globaal kan worden gesteld dat per agent een gemiddelde verbetering van de effectieve beltijd met 10 minuten per uur haalbaar is.

## Meer dan predictive dialing...

De predictive dialing module kan ook worden ingezet voor progressive dialing. Progressive dialing wordt bijvoorbeeld ingezet voor campagnes waar de bezetting erg laag is of waar niet automatisch gebeld kan worden vanwege de complexiteit van de te voeren gesprekken.

## Gespreksopnames

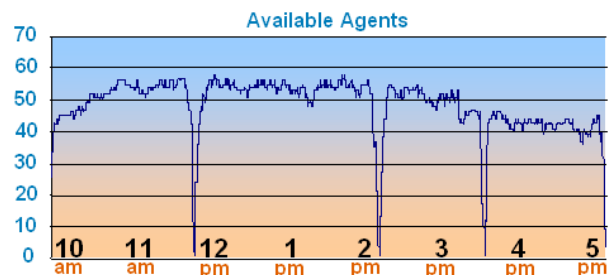
Onze dialer-hardware biedt ook de mogelijkheid om gesprekken op te nemen. U heeft dus geen aparte call recorder meer nodig.

Het is mogelijk om alle gesprekken van een agent of campagne op te nemen, maar ook selectieve opnames vanuit het beldscript zijn mogelijk, eventueel zonder tussenkomst van de agent. Hierdoor kan de totale opnameduur beperkt blijven.

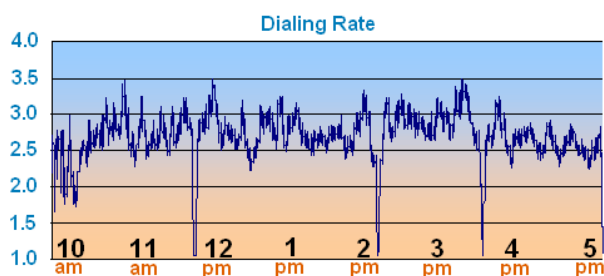
## Welke tijdswinst kunt u bereiken

De tijdswinst die kan worden bereikt met predictive dialing is afhankelijk van de campagne.

Als voorbeeld kijken we naar een campagne met een bezetting van 55 agenten en volgen een hele beldag van 10:00 tot 17:00. In de grafiek is duidelijk te zien dat niet alle agenten zich direct aanmelden. Ook is zichtbaar dat rond de pauzes een snelle af- en toename van agenten is waarop de dialer moet reageren.



Met de dialing rate wordt weergegeven hoe de dialingserver reageert op onder andere de bezetting van de campagne.



In de grafiek is goed te zien hoe de Softdial Plugin constant de dialing rate aanpast aan de actuele situatie. Ook is duidelijk te zien dat de dialing server de dialing rate na de pauze snel herstelt.

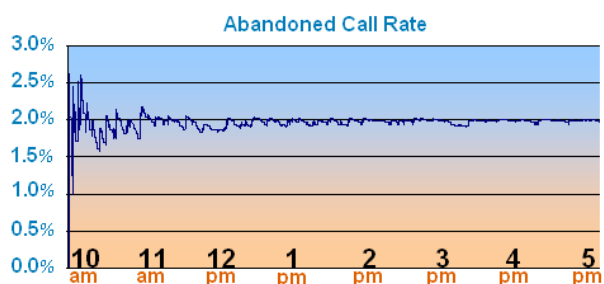
### Waarom is dit zo belangrijk?

Tijdens de shift fluctueert de bezetting in het callcenter. Dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door campagne wisselingen, agenten die naar het toilet gaan, het wisselen van werkplek of doordat de supervisor nieuwe instructies geeft.

Als de dialing server niet snel en voortdurend zou inspelen op deze fluctuaties kan het gebeuren dat er te veel of juist te weinig gesprekken aan de agenten worden aangeboden.

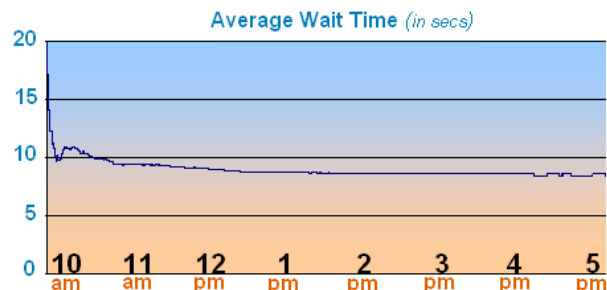
Te veel gesprekken: Als de dialing server meer gesprekken opzet dan er agenten beschikbaar zijn, moeten deze afgebroken worden. Het percentage afgebroken gesprekken (*Abandoned Call Rate*) kan als gevolg hiervan onacceptabel hoog worden.

In de grafiek van de *Abandoned Call Rate* is goed te zien dat de predictive dialer zeer goed inspeelt op de fluctuaties. Nadat de acceptabele waarde van 2% is gevonden, blijft deze de hele dag keurig gehandhaafd. De predictive dialer zet dus niet te veel gesprekken op.



Te weinig gesprekken: Als de dialing server minder gesprekken opzet dan er agenten beschikbaar zijn, betekent dit dat de wachttijden van de agenten onacceptabel hoog worden. Aangezien wachtende agenten duur zijn, is dit een situatie die in elk geval voorkomen dient te worden.

In de grafiek van de *Average Waiting Time* is goed te zien dat de gemiddelde wachttijd van de agenten de hele dag een acceptabele waarde van 9 seconden heeft. De predictive dialer zet dus ook niet te weinig gesprekken op.



### De voordelen op een rij

- Volledige integratie met CallPro.
- Verhoging van de gemiddelde effectieve beltijd per agent.
- Agenten krijgen alleen live calls aangeboden.
- Geen handmatige instellingen nodig. De dialing server stelt zichzelf in.
- Geen limiet op het aantal agenten of campagnes.
- Extreem robuust. Het werkt gewoon!

### Meer weten...

Voor meer informatie, of een geheel vrijblijvend persoonlijk gesprek over CallPro, predictive dialing en CTI kunt u contact opnemen met Johan Bennink.



Calway Nederland b.v.  
ShakenOffice  
Rozenburglaan 15E  
9727 DL Groningen

☎ 050-7070720  
✉ j.bennink@calway.nl  
🌐 www.calway.nl